

## Procedimiento y trámite de PQR's de Giros Postales y Solicitudes de Indemnización

---

a. Los usuarios del servicio Giros Postales que presta la Operadora de Pagos Móviles de Colombia S.A.S., tienen derecho a presentar peticiones, quejas/reclamos o recursos y/o solicitudes de indemnización ante la Operadora de Pagos Móviles de Colombia S.A.S., en forma verbal o escrita, a través de nuestra línea de atención telefónica \*611 marcando desde su móvil Claro, en nuestras oficinas físicas de atención al usuario, correo certificado, página Web o red social Facebook.

b. La Operadora de Pagos Móviles de Colombia S.A.S. dará respuesta a las peticiones, quejas/reclamos o recursos y/o solicitudes de indemnización dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto.

c. Cuando la Operadora de Pagos Móviles de Colombia S.A.S. no resuelva a favor del usuario la petición, queja o solicitud de indemnización, que ha presentado el usuario, tiene derecho a presentar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, recurso de reposición para que sea revisado nuevamente por la operadora de Pagos Móviles de Colombia S.A.S.

En caso que la Operadora de Pagos Móviles de Colombia S.A.S. reitere su decisión de forma total o parcial en contra del cliente, la PQR o solicitud de indemnización será remitida dentro de los cinco días del término legal después de resuelta pqr o solicitud de indemnización para que la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- decida el recurso de apelación.

d. Para efectos de la presentación de las PQR y de las solicitudes de indemnización, los usuarios deberán indicar, independientemente de la forma en que éstas sean presentadas, su nombre e identificación, la fecha de imposición del objeto postal, el nombre y dirección del remitente y del destinatario y los hechos en que se fundamenta la PQR o la solicitud de indemnización.

**e. Soluciones Postales:** Por esta opción usted podrá registrar su petición, queja o reclamo y/o solicitud de indemnización alusivo a su servicio postal para lo cual se ha dispuesto del siguiente formato para su diligenciamiento. Al ingresar al formulario, en el campo \*Mi requerimiento es por seleccionar la opción **Otros** y en el campo \* Elige el objeto de la petición solicitud o recurso encontrara las tipologías para el servicio Postal y solicitudes de indemnización. [Clic aquí](#)

**f. Seguimiento al estado de tu petición:** Por esta opción consulte el estado de su solicitud, queja o reclamo digitando el número de radicado, CUN o el número de identificación. [Clic aquí](#)